

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
TRANSPORTASI PT. KUBU LESTARI
MAKMUR DITINJAU DARI
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI



Oleh :

**FADILAH
NIM. 11525204209**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAUP-PEKANBARU
1441 H/2019 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
TRANSPORTASI PT. KUBU LESTARI
MAKMUR DITINJAU DARI
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah
(SE)*



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**FADILAH
NIM. 11525204209**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1441 H/2019 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

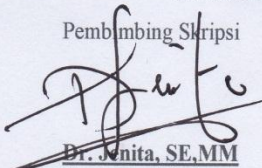
Skripsi dengan judul *Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Kubu Lestari Makmur Ditinjau Dari Ekonomi Syariah*, yang ditulis oleh :

Nama : Fadilah
NIM : 11525204209
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Rabiul Awal 1441 H
26 November 2019

Pembimbing Skripsi



Dr. Jenita, SE, MM

NIP. 19650126 201411 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI PT. KUBU LESTARI MAKMUR DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH yang ditulis oleh:

Nama : Fadilah
NIM : 11525204209
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari / Tanggal : Senin, 30 Desember 2019
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Peradilan Semu Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 Januari 2020

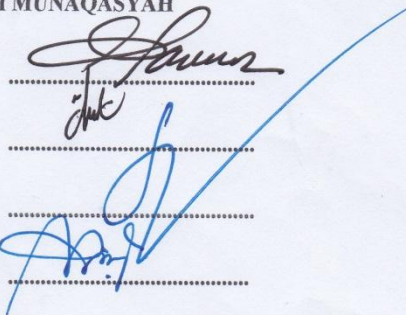
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Bambang Hermanto, MA

Sekretaris
Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy

Penguji I
Syamsurizal, SE., M.Sc.Ak, CA

Penguji II
Nurnasrina, SE, M. Si



Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Fadilah (2019): Pengaruh Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur Ditinjau dari Ekonomi Syariah

Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur berada di Jalan Raya Pekanbaru-Bengkinang, Rimbo Panjang Kabupaten Rimbo Panjang Kabupaten Kampar. Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.092 konsumen dan karyawan serta sampel sebanyak 100 konsumen dan karyawan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Dan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, Observasi dan Dokumentasi. Kemudian dilakukan analisis terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan dengan Analisis kuantitatif.

Dengan uji regresi berganda didapat hasil $Y = 2,742 + 0,315X_1 + 0,429X_2$. Dari Hasil penelitian ini adanya pengaruh signifikan antara kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen di Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur. Sedangkan, secara Parsial hasil variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan $0.037 < \alpha 0.05$, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan $0.001 < \alpha 0.05$. Kemudian secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil penelitian ini adanya pengaruh yang signifikan antara kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen di Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur pengaruh yang diberikan oleh variabel independen kenyamanan dan variabel ketepatan waktu terhadap variabel dependen kepuasan konsumen sebesar 49,1% sedangkan sisanya 50,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dalam prakteknya kenyamanan dan ketepatan waktu yang diterapkan oleh karyawan Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur belum sesuai dengan syariat Islam karena karyawan belum memenuhi janji, belum bekerja secara efektif, dan belum menerapkan sikap *ihsan* dalam bekerja.

i

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan *Alhamdulillahirabbil'alamin*, penulis lafalkan sebagai rasa syukur kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur Tinjau Dari Ekonomi Islam”** sebagai karya tulis ilmiah yang berguna untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim.

Sholawat beriring salam kepada Rasulullah SAW senantiasa penulis ucapkan. Rasul yang telah menyampaikan dan mengajarkan Islam kepada umat manusia tanpa mengenal lelah dan letih, demi satu tujuan agar manusia kembali dan melaksanakan tuntunan Allah SWT.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi, maupun memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada:

1. Kedua Orang tua tercinta, Ayahanda Awaluddin dan Almh Ibunda Sunarmi yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh pengorbanan, cinta dan kasih sayang. Ayahanda dan Ibunda yang kerja membanting tulang demi cita-cita dan keinginan penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin M.Ag, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Bapak Dr. H. Hajar, M.Ag beserta Wakil Dekan I Bapak Dr. Heri Snandar, M.CL, Wakil Dekan II Bapak Dr. Wahidin, M.Ag dan Wakil Dekan III Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Bapak Bambang Hermanto, M.Ag dan Sekretaris Jurusan Bapak Syamsurizal, SE M.Sc, Ak, serta staf Jurusan Ekonomi Syariah, yang telah banyak membantu, membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Jenita, SE,MM yang telah membimbing dan memberikan Arahan serta meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Nur Hasanah, S.E, MM, selaku Dosen Penasehat Akademis penulis yang selalu membimbing dan memberi solusi ketika penulis mengalami masalah selama perkuliahan.
7. Bapak/ Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan Ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis bisa seperti ini mengerti apa yang belum penulis mengerti. Semua ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis di masa mendatang.
8. Bapak Elvis Erizan selaku Agen Kubu Lestari Makmur, dan semua Karyawan PT.Kubu Lestari Makmur Pekanbaru yang telah membantu memberikan data dan informasi dalam penulisan skripsi. Serta para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penumpang setia PT.Kubu Lestari Makmur yang telah membantu penulis meluangkan waktunya dalam pengumpulan data.

9. Kepada Bapak/Ibuk pengelola Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terima kasih atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

10. Kepada saudara kandung penulis Rafidah, Dahlia, dan seluruh saudara dari sebelah ayah maupun sebelah ibu yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.

11. Kepada sahabat yang berjuang bersama (Humairoh, Dahila, Nada Wella, Fitri Harahap, Avilla Veronica, Fita Sari, Dewi Ulfa Yanti, Fani, Fani, Juwita Oktavia, Kasmawati, Keluarga Blok Q-5, Dan Teman KKN 2018), Serta teman sekelas Ekonomi Syariah E/2015.

Semoga Allah membalas semua kebaikan di dunia maupun diakhirat.

Amiin Allahumma Aamiin.

Pekanbaru, 22 Novemver 2019
Penulis,

FADILAH
NIM. 11525204209

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.	8
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Subjek dan Objek Penelitian	8
3. Populasi dan Sampel	9
4. Sumber Data	10
5. Variabel dan Definisi Variabel	10
6. Skala Pengukuran	12
7. Penelitian Terdahulu	13
8. Teknik Pengumpulan Data	14
9. Teknik Analisis Data	14
10. Model Penelitian	20
11. Hipotesis	21
F. Sistematika Penulisan	22
 BAB II GAMBARAN UMUM PT. KUBU LESTARI MAKMUR	
A. Sejarah Berdirinya PT. Kubu Lestari Makmur	24
B. Visi dan Misi Perusahaan	25
C. Fasilitas dan Layanan Perusahaan	25
D. Struktur Organisasi Perusahaan	26
E. Tugas dan Wewenang Jabatan	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Pelayanan	31
1. Pengertian pelayanan	31
2. Tujuan dan fungsi pelayanan	34
3. Harapan Pelanggan dan Potensi Pelayanan.....	35
4. Indikator Pelayanan	36
5. Persepsi terhadap pelayanan	37
B. Kenyamanan	38
1. Pengertian Kenyamanan.....	38
2. Indikator Kenyamanan.....	39
3. Pembagian Kenyamanan.....	41
C. Ketepatan Waktu	42
1. Pengertian Ketepatan waktu.....	42
2. Indikator Ketepatan Waktu	43
3. Prinsip Waktu	43
D. Kepuasan Konsumen.....	44
1. Pengertian kepuasan konsumen	44
2. Indikator Kepuasan konsumen	46
3. Mengukur Kepuasan konsumen	47
4. Pengaruh kenyamanan dan ketepatan Waktu Terhadap kepuasan konsumen Menurut Ekonomi Syariah.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden	55
B. Deskripsi Variabel	57
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	64
D. Uji Asumsi Klasik	70
E. Analisis Data Penelitian	73
F. Pandangan Ekonomi Syariah Mengenai kenyamanan dan ketepatan waktu Terhadap kepuasan konsumen di PT. Kubu Lestari Makmur	78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

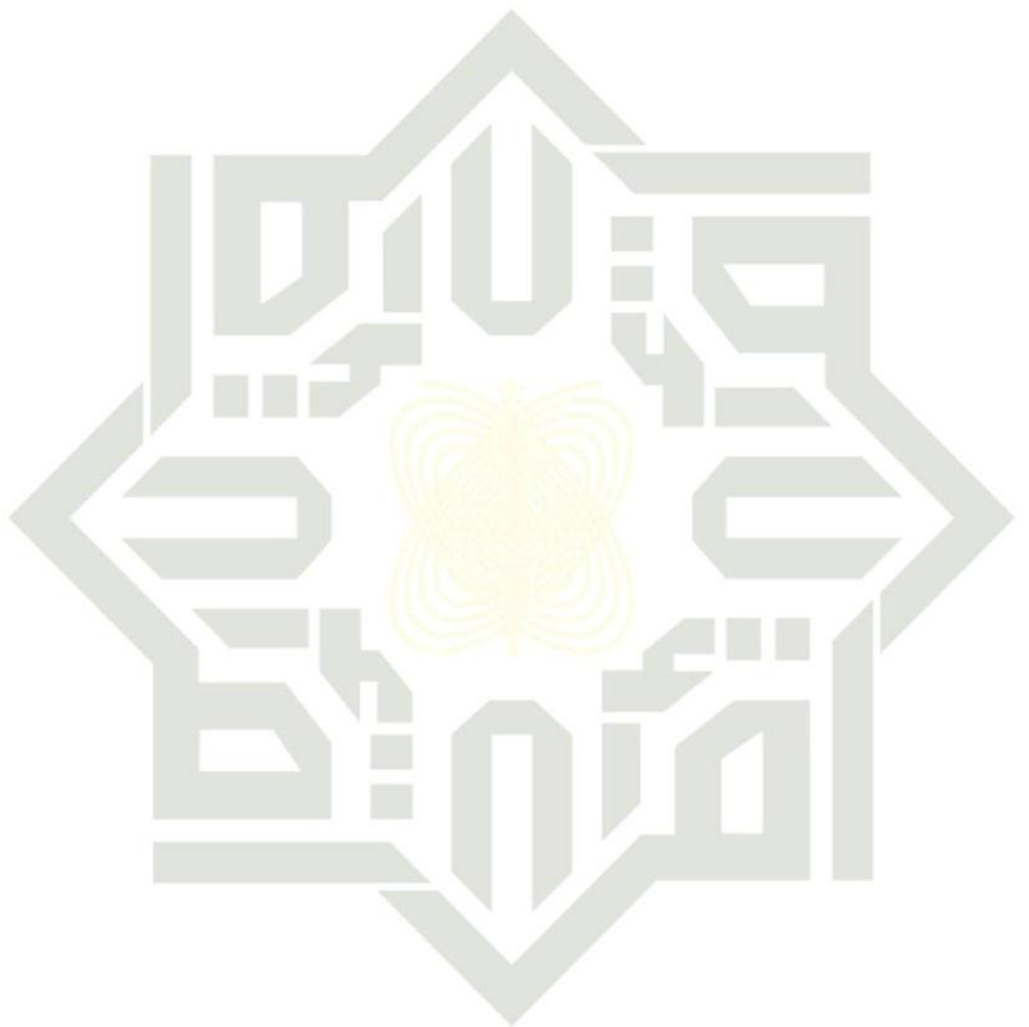
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.1	Data Jumlah Karyawan PT. Kubu Lestari Makmur	5
Tabel I.2	Data penumpang PT. Kubu Lestari Makmur	6
Tabel I.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	11
Tabel I.4	Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel IV.1	Data Responden Menurut Jenis Kelamin	55
Tabel IV.2	Data Responden Menurut Usia.....	56
Tabel IV.3	Data Responden Menurut Pendidikan.....	56
Tabel IV.4	Rekapitulasi Tanggapan kenyamanan pada PT.Kubu Lestari Makmur	57
Tabel IV.5	Rekapitulasi Tanggapan ketepatan waktu pada PT.Kubu Lestari Makmur	60
Tabel IV.6	Rekapitulasi Tanggapan kepuasan konsumen pada PT.Kubu Lestari Makmur.....	62
Tabel IV.7	Uji Validitas kenyamanan pada PT.Kubu Lestari Makmur	65
Tabel IV.8	Uji Validitas ketepatan Waktu PT.Kubu Lestari Makmur	66
Tabel IV.9	Uji Validitas kepuasan Konsumen PT.Kubu Lestari Makmur	67
Tabel IV.10	Uji Reliabilitas.....	68
Tabel IV.11	Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV.12	Uji Autokorelasi Struktur 1	73
Tabel IV.13	Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel IV.14	Uji Hipotesis Parsial.....	76
Tabel IV.15	Uji Hipotesis Simultan	77
Tabel IV.16	Koefisien Determinasi.....	78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Model Penelitian.....	21
Gambar II.1 Struktur Organisasi PT. Kubu Lestari Makmur	28
Gambar IV.1 Uji Normalitas Histogram PT. Kubu Lestari Makmur	69
Gambar IV.2 Uji Normalitas Garis Plot PT. Kubu Lestari Makmur.....	69
Gambar IV.3 Uji Heteroskedastisitas PT. Kubu Lestari Makmur.....	72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Day dalam Tsedan wilton menyatakan, bahwa Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan adalah Respons Pelanggan Terhadap Evaluasi ketidak sesuaian atau diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. pakar pemasaran Kotler (1994) menandakan, bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹

Pelanggan merupakan aset berharga bagi perusahaan. Dengan adanya pelanggan berarti perusahaan memperoleh pasar dan profit. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus dapat meningkatkan kinerjanya untuk memperkuat interaksi dengan pelanggan. hal tersebut bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan memberikan penilaian positif terhadap perusahaan. Selanjutnya, perusahaan harus mampu mempertahankan keberadaan pelanggan setia sebagai sumber pendapatan.²

Upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan nilai pelanggan terhadap produk perusahaan dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain, *Customer Relationship Management (CRM)*, *Supply Chain*

¹ M.N nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor:Ghalia indonesia, 2010), cetakan ke-2, h. 204

² Veithzal, Rivai, Zainal, Dkk. *Islamic Marketing Management*, (jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 205

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Management (SCM), Enterprise Resource Planning (ERP), dan Knowledge management (KM).*³

Untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan pelanggan/konsumen, upaya kita selaku petugas pelayanan dituntut untuk efisien dan efektif, menemukan pelanggan yang tepat, melayaninya dengan baik hingga mencapai pelanggan yang loyal. Siapa yang lebih mengenal, mengetahui dan siap melayani kebutuhan dan harapan pelanggan dengan efektif dan efisien dapat dipastikan sebagai pemenang persaingan.⁴

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari, biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.⁵

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah pelayanan yang baik dan produktivitas karyawan yang bagus. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara meningkatkan pelayanan karyawan adalah melalui disiplin, dan bertanggung jawab.⁶

³ *Ibid*, h. 206

⁴ Nina Rahmayanty. *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Graha ilmu, 2010), Cetakan pertama, h. 38

⁵ Philip Kotler. *Marketing Management. Edition Milenium*. Prentice Hall, Inc. (New Jersey, 2000), h. 50

⁶ Anwar Prabu, Mangkunegar: *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2005) Cetakan ke-6, h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam sebagai agama yang *Rahmatan lil 'alamin* telah mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan buruknya perilaku bisnis para pengusaha akan menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali Imran ayat 159 Allah Berfirman Sebagai Berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali-Imran :156)

Dari ayat tersebut, Allah mengajarkan kepada kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap konsumen maka perilaku lemah lembut terhadap mereka merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap konsumen.

Konsep pelayanan dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis. Vincent Gaspersz menyatakan bahwa kualitas dimensi-dimensi sebagai berikut: Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesopanan dan keramahan pelaku bisnis. Dan pelayanan juga diatur dalam islam,terdapat beberapa prinsip yang mengatur tentang pelayanan sebagai berikut: (1) Prinsip persamaan (*musawah*), (2) Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*), (3) Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*), (4) Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*), dan (5) Prinsip Lemah Lembut.⁷

Endar Sugiarto mengemukakan bahwa Kenyamanan (*Tangible*) dan Ketepatan Waktu (*Reliability*) ini termasuk kedalam kualitas Pelayanan dimana semakin baik pelayanan suatu perusahaan itu maka Otomatis berhubungan pula pada tingkat kepuasan konsumen.⁸

Tjiptono Mengemukakan bahwa kepuasan konsumen terkandung dalam pelayanan yang diterapkan diantaranya kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang, maka pelayanan tidak akan excellence.⁹

Jadi ada keterkaitan antara kenyamanan dan ketepatan waktu, dalam meningkatkan kepuasan konsumen/pelanggan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan dan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia mendapatkan pelayanan kenyamanan dan ketepatan waktu dari perusahaan. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah ia menjadi konsumen dari perusahaan tersebut ternyata kurang memuaskan

⁷ Kasmir. *Manajemen perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo persada,2010), h. 225

⁸ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri jasa.*(Jakarta:PT Gramedia Pustaka utama,2002). h.69

⁹ Fandy Tyiptono. *Manajemen jasa* , (yogyakarta: Andi,2006), h. 57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena kurangnya ketepatan waktu sehingga membuat konsumen itu kurang nyaman dan tingkat kepuasannya pun ikut menurun.

Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa Transpotasi yang berdiri pada 31 desember 2013. Bus Kubu Lestari Makmur juga merupakan salah satu bus yang sudah lama di Kubu-Rohil, ciri khas Kubu Lestari berwarna Orange ini, melayani pekanbaru-kubu, pekanbaru-dumai. Namun, karena keterbatasan ekonomi hanya melayani perjalanan pekanbaru-kubu saja. Kubu lestari memiliki 4 (empat) Armada. Setiap harinya beroperasi. Berikut ini adalah data karyawan Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.1.
Data Jumlah Karyawan Jasa Transportasi
PT. Kubu Lestari Makmur

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
1	Elvis Harizan	Pimpinan	5 thn
2	Nelmirita	Administrasi	5 thn
3	Safrizal	Kernet	5 thn
4	Syamsurizal	Supir	4 thn
5	Hendrawansyah	Supir	3 thn
6	Yasril A	Supir	2 thn
7	Tiara Febrina	Anggota	2 thn
8	Anto	Supir	5 bln

Sumber: PT Kubu Lestari Makmur 2018

Jumlah karyawan tersebut ada 8 orang , pemimpin di perusahaan itu sangat menekankan kepada supir untuk memberikan pelayanan yang baik dan tidak mau mendengar keluhan oleh penumpang,tetapi ada sebagian karyawan yang kurang melayani konsumen kurang baik sehingga banyak penumpang yang melapor keagennya, dan ketepatan waktu supir nya pun ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga yang kurang disiplin. Dan dalam melayani semaksimal mungkin masih saja ada yang kurang bagi konsumen. Akan tetapi Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur akan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.¹⁰ Berikut data penumpang Jasa Transportasi PT Kubu Lestari Makmur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.2.
Data Penumpang Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari
Tahun 2015-2018

No	Tahun	Jumlah Penumpang (orang)
1.	2015	1,526
2.	2016	3,412
3.	2017	4,290
4.	2018	3,092

Sumber: PT Kubu Lestari Makmur 2018

Dari tabel 1.2 diatas kita bisa melihat perkembangan jumlah penumpang pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur mengalami kenaikan dan penurunan. Pada Tahun 2015 jumlah penumpang sebanyak 1,526 orang dan selanjutnya pada tahun 2016 sebanyak 3,412 orang menaik penumpangnya selanjutnya tahun 2017 penumpangnya menaik lagi sebanyak 4,290 orang, akan tetapi pada tahun 2018 mengalami penurunan 3,092 penumpang.

Dari hasil wawancara prasurvei penumpang bus kubu lestari makmur mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kubu lestari ini kurang memuaskan dan disaat dalam perjalanan karyawan sering terbawa emosi saat mengemudi bus sehingga membuat penumpang didalam bus itu

¹⁰ Elvis harizon, *Pimpinan*, PT Kubu Lestari Makmur, Wawancara, Pekanbaru 30 Desember 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketakutan ,dan karyawan nya pun sering berhenti tanpa alasan sehingga sampai ketujuan sering lama atau sampainya tidak tepat waktu.¹¹

Seperti yang kita ketahui kurangnya kenyamanan dan ketepatan waktu akan berpengaruh kurangnya penumpang. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT Kubu Lestari Makmur dengan judul ”PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI PT. KUBU LESTARI MAKMUR DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH”.

B. Batasan Masalah

Karena banyaknya masalah dalam penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan penelitian pada pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu pada jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada Pengaruh Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur?
2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah Mengenai Pengaruh Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur ?

¹¹ Sakina Safitri,dkk , *Wawancara*, Pekanbaru 30 desember 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Pengaruh Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur.
 - b. Untuk mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah mengenai Pengaruh Kenyamanan dan Ketepatan Waktu terhadap kepuasan konsumen Pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Bagi akademik, dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ekonomi Syariah.
 - b. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan. Sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi Penelitian ini adalah PT. Kubu Lestari Makmur yang Terletak di Jalan Raya Pekanbaru-Bengkinang, Rimbo Panjang kabupaten kampar, pemilihan lokasi penelitian ini karena mudah dijangkau oleh penulis.
2. Subjek dan Objek
 - a. Subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan konsumen/ penumpang Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Objek penelitian ini adalah pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari ekonomi syariah.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok individu yang memiliki karakteristik yang sama. Populasi di dalam penelitian ini adalah penumpang yang berjumlah 3,092 orang di Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur.¹²

Sampel adalah Pengambilan Subjek penelitian dengan cara menggunakan sebagian dari populasi yang ada.¹³ Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel secara kebetulan, berarti siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang orang yang kebetulan itu *representatif* sebagai sumber data. Dikarenakan besarnya jumlah populasi, maka peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi yang diketahui

d = Presisi yang ditetapkan (10%)

¹²Bapak Elvis harizon, *Pimpinan*, PT Kubu Lestari Makmur, Wawancara, Pekanbaru.30 Desember 2018

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 148

$$n = \frac{3,092}{3,092 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang/ penumpang Jasa Transportasi PT. kubu Lestari Makmur.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu informasi yang secara langsung diambil dari pimpinan dan karyawan Jasa Transportasi PT.Kubu Lestari Makmur.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data yang tersusun dalam bentuk dokumen - dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh oleh buku-buku Ekonomi Islam dan juga buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Variabel dan Defenisi operasional Penelitian

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel. Yaitu variabel yang meliputi kenyamanan (X_1) dan ketepatan Waktu (X_2), serta variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

b. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan untuk mengukur variabel tertentu. Menjawab permasalahan-permasalahan pada penelitian ini perlu penulis sajikan operasionalisasi variabel sebagai berikut :

Tabel I.3.
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian	Defenisi	Indikator	Skala
Kenyamanan (X_1)	Nyaman adalah rasa yang timbul jika seseorang dapat diterima apa adanya, senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. (Sugiarto:2009)	a. Keamanan saat mengemudi b. Keadaan dan suasana lebih memuaskan (tidak gerah jauh dari bau yang tidak sedap) c. Keramahan karyawan	Likert
Ketepatan Waktu (X_2)	Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan perjanjian pada waktu tertentu antara pihak yang berbeda. (Arif Rahman:2010)	a. Ketepatan waktu dalam keberangkatan b. Ketepatan waktu istirahat c. Ketepatan waktu lama menunggu d. Ketepatan waktu selama waktu tempuh perjalanan yang dilakukan	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		e. Ketepatan waktu mulai sampai selesai perjalanan	
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang pikirkan terhadap kinerja yang di harapkan (ekspektasi)	a. Kesetiaan b. Keluhan c. Partisipasi	Likert

6. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan adalah skala *likert* yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal. Skala ini digunakan untuk mengukur opini atau persepsi responden mengenai fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata dengan diberi skor sebagai berikut :

- a. 5 = Sangat Setuju (SS)
- b. 4 = Setuju (S)
- c. 3 = Netral (N)
- d. 2 = Tidak Setuju (TS)
- e. 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang memiliki judul yang hampir sama dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.4.
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Hasil
1	Ratih Hardiati, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran)	Hasil penelitian ini menunjukkan di peroleh persamaan regresi $y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$ urutan setiap individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu tangible dengan koefisien regresi sebesar (0,271), kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar (0,201), dan reliability dengan koefisien sebesar (0,165) Agrowisata kebun teh pegilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.
2	Januar Efendi Panjaitan, 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung (<i>the influence of service quality on customer satisfaction in bandung</i>)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari reliability, Assurance, Tangibles, empathy, dan responsiveness secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan (nilai p) $0,003 < 0,05$. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa satu-satunya variabel yang empati berpengaruh parsial adalah kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel signifikansi (nilai p) sebesar $0,021 < 0,05$.
3	Ida manullang, 2008. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda indonesia Airlines di Bandara polonia Medan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi; tangible, reliability, responsiveness, Assurance, dan Empathy secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara polonia medan. Variabel yang dominan memiliki pengaruh signifikan adalah reliability. Nilai koefisien determinasi (R Square) diperoleh 54,5%, hal ini berarti

		bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Sedangkan sisanya sebesar 45,5% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak dimasukkan dalam modal penelitian ini.
--	--	---

8. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

- Observasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang kegiatan yang akan diteliti.
- Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden tersebut. Teknik ini dilakukan dengan mengidentifikasi deskriptor dari variabel yang telah dijelaskan dalam konsep teori. Kumpulan pertanyaan tersebut disajikan secara tertutup dan memiliki jawaban yang didapat dari pilihan yang ada.
- Dokumentasi adalah meminta data yang sudah didokumentasikan oleh Pimpinan Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur untuk melengkapi data dan informasi yang diperlukan penulis.

9. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis Deskriptif adalah analisis yang mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum, sedangkan Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan bantuan statistic untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu dalam perhitungan angka-angka untuk menganalisis data yang diperoleh.¹⁴:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuisioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi r hitung $\geq r$ tabel.¹⁵

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i) - (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

x = deviasi rata-rata variabel X

y = deviasi rata-rata variabel Y

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*. Batasan nilai dalam uji ini adalah 0,6. Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. Pengujian ini dapat dilihat pada kolom *Reliability Statistics*

¹⁴Danang Sunyoto. *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: CAPS, 2011), h. 18

¹⁵ Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 236.

(Cronbach's Alpha) dengan menggunakan computer program SPSS 18.0.¹⁶

$$a = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s^2}{s^2} \right]$$

Dimana : k = jumlah item

s^2 = jumlah varians skor total

s^2 = jumlah responden untuk item

3) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memeriksa nilai variabel dependen Y Terikat didistribusikan secara normal terhadap nilai variabel bebas X. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik.

Dengan melihat *normal probability plot*, yang membandingkan distribusi sesungguhnya dengan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Data yang berdistribusi normal jika data tersebut berbentuk sebuah lonceng yang kedua sisinya tidak terhinnga.

¹⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuan utama adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi. Apabila $VIF > 10$, maka model tersebut menunjukkan adanya multikolinearitas.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan diagram *Scatterplot* di mana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas suatu model regresi.

3) Uji Autokorelasi.

Menurut Makridakis sebagaimana yang dikutip oleh Wahid Sulaiman menyatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) $1,65 < DW < 2,35$ = tidak ada autokorelasi
- 2) $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ = tidak dapat disimpulkan
- 3) $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ = terjadi autokorelasi.¹⁷

c. Uji Hipotesis Penelitian

1) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat atau untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Bentuk persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = variabel terikat
 X_1 dan X_2 = variabel bebas
 a = *intercept* atau konstanta
 b_1 dan b_2 = koefisien regresi
 e = epsilon

2) Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kenyamanan dan ketepatan waktu) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen), dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05

¹⁷Iqbal Hasan. *Op.Cit.* h. 238.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan 2 sisi. Pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi sebagai berikut:

- a. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa variabel independen (kenyamanan dan ketepatan waktu) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen (kenyamanan dan ketepatan waktu) tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).¹⁸

3) Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan (X_1) dan ketepatan waktu (X_2) secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Transportasi PT Kubu Lestari Makmur. Apabila hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara simultan. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi berganda tidak mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai F_{hitung} ditentukan dengan formula:

¹⁸ Duwi Prayitno. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$F_o = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

- R = koefisien korelasi berganda
 K = jumlah variabel independen
 N = jumlah anggota sampel
 F_o = nilai F dihitung¹⁹

4) Koefisien Determinasi (R^2)

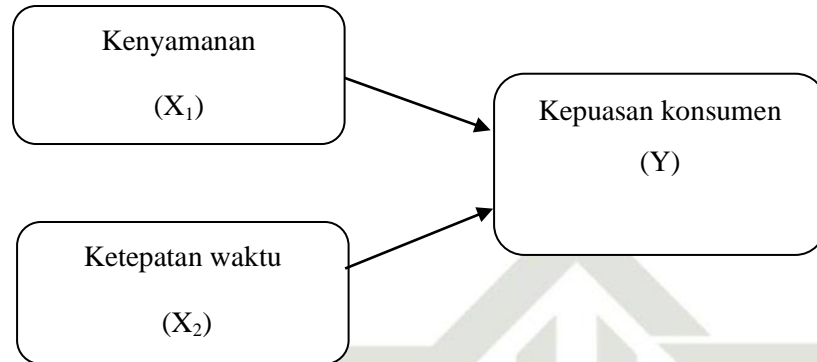
Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1. Nilai koefisien yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

10. Model Penelitian

Model dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu Transportasi PT kubu lestari makmur terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X_1) adalah kenyamanan, (X_2) adalah ketepatan waktu, variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen, model kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

¹⁹ Iqbal Hasan. *Op.Cit.* h. 70

Gambar I.1.
Model Penelitian



Sumber: Endar Sugiarto, 2002

11. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam kesimpulan. Berdasarkan rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur terhadap kepuasan konsumen.

H_0 = Diduga tidak terdapat pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur.

H_a = Diduga terdapat pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan mudah dipahami pembahasan dalam penelitian ini, penulis akan memaparkan dalam sistematik berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan penulisan skripsi yang terdiri atas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini membahas gambaran umum tentang Transportasi PT.Kubu Lestari Makmur terdiri atas: Sejarah Transportasi PT.Kubu Lestari Makmur, visi dan misi, struktur organisasi, layanan PT, tugas-tugas karyawan serta fungsi dan kewenangan jabatan.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini berisi tentang tinjauan teori skripsi yaitu teori tentang pelayanan, fungsi dan tujuan Pelayanan, indikator pelayanan, pengertian kenyamanan, indikator kenyamanan, pembagian Kenyamanan, pengertian ketepatan waktu, indikator ketepatan waktu, prinsip waktu tunggu, pengertian kepuasan konsumen, indikator kepuasan konsumen, serta pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen menurut ekonomi Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur terhadap kepuasan konsumen dan tinjauan ekonomi islam pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur terhadap kepuasan konsumen.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdiri Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur

Kubu lestari ini dibentuk Oleh Abu Khoiri, awal beliau memiliki mobil bus 3 (tiga) : Indah Karya 2 ,dan yala awalnya bus kubu lestari ini gabung- gabung dengan bus yang lain dan di usulkan oleh Elvis Harizan yang dulunya masih PO (perusahaan oto) ngurus surat izin sendiri. Di tahun 2013 terbentuklah Cv. Kubu Lestari diatas Notaris DR. H. khalidin, S. H., M .h yang Di dirikan dengan Akta Pendirian Nomor: 282, Tertanggal 31-08-2001 yang telah didaftarkan di kepaniteraan pengadilan negeri Dumai di bawah Nomor: 241/CV/2002.

Modal Awal Kubu lestari makmur sebesar RP.1.000.000.000 (Satu Miliar Rupiah) dan di bantu saham dari rekan kerja yaitu : Ilhammudin, Samuel, Jusmidar, dan Khairul Anwar. Cv kubu lestari berkedudukan dan berkantor pusat di Desa Rantau Panjang Kiri, Kecamatan kubu, kabupaten Rokan Hilir. Dan kantor pusat di pekanbaru yang terletak di jalan raya pekanbaru-Bangkinang. Agen resmi kubu di Simpang Pelita, Kelurahan Rantau Panjang Kanan, Kecamatan Kubu Babussalam.

Kubu lestari makmur terbentuk pada tanggal 31 desember 2013 dan pengesahan badan hukum perseroan terbatas PT Kubu Lestari Makmur Nomor AHU-0035797.AH.01.01.Tahun 2018 Di tetapkan di Jakarta, Tanggal 01 Agustus 2018. Kubu Lestari Makmur bus yang sudah lama di kubu-Pekanbaru, Ciri Khas Bus Kubu Lestari Makmur ini Berwarna Orange.

B. Visi, Misi, dan Motto Perusahaan

1. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan yang kompetitif dan terbaik dengan sistem yang terintegrasi dan layanan Prima.

2. Misi Perusahaan

a. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menetapkan kualitas layanan terbaik.

b. Memberikan Kenyamanan, Aman, Tepat Waktu dan Memuaskan Pelanggan.

3. Motto Transportasi PT Kubu Lestari Makmur

“Mengutamakan Kenyamanan, Keamanan, & Kepuasan Anda”.

C. Fasilitas dan Layanan Perusahaan

1. Fasilitas yang diberikan Transportasi PT. Kubu Lestari makmur ialah:

- Musik
- Air minum
- Kantong Plastik untuk penumpang yang Muntah
- Tempat barang bawaan
- Antar jemput penumpang.

2. Layanan yang diberikan Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur ialah:

- Jasa angkut orang (penumpang).
- Jasa pengiriman paket (barang, dokumen, dll)
- Menerima Cateran.

Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi itu merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan-hubungan kerja sama dari orang-orang yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Struktur organisasi di dalam suatu perusahaan sangatlah penting artinya, terutama bagi sebuah perusahaan besar seperti PT. Kubu Lestari Makmur. Struktur organisasi merupakan skema pembagian tugas masing-masing bagian yang ada dalam suatu perusahaan. Tanpa adanya pembagian tugas yang jelas dan tergambar dalam suatu struktur organisasi yang jelas maka suatu perusahaan tidak dapat menjalankan fungsi masing-masing bagian dengan efektif dan efisien sehingga akan berdampak bagi kelangsungan hidup perusahaan. Begitu juga dengan visi misi yang telah digariskan perusahaan tidak akan tercapai dengan maksimal karena tidak jelasnya tugas dari masing-masing bagian perusahaan.

Dalam suatu struktur organisasi selalu terdapat unsur-unsur yang saling memiliki hubungan diantaranya sebagai berikut:

- a. Adanya pimpinan dan sekelompok orang yang dipimpinnya
- b. Adanya tujuan yang jelas yang akan dicapai
- c. Adanya wewenang dan tanggung jawab
- d. Adanya pembagian tugas yang jelas di dalam suatu perusahaan digambarkan dalam suatu bagan yang disebut dengan struktur organisasi. Di mana dari bagan tersebut dapat diketahui siapa yang memegang jabatan tertentu serta kepada setiap individu harus bertanggung jawab terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

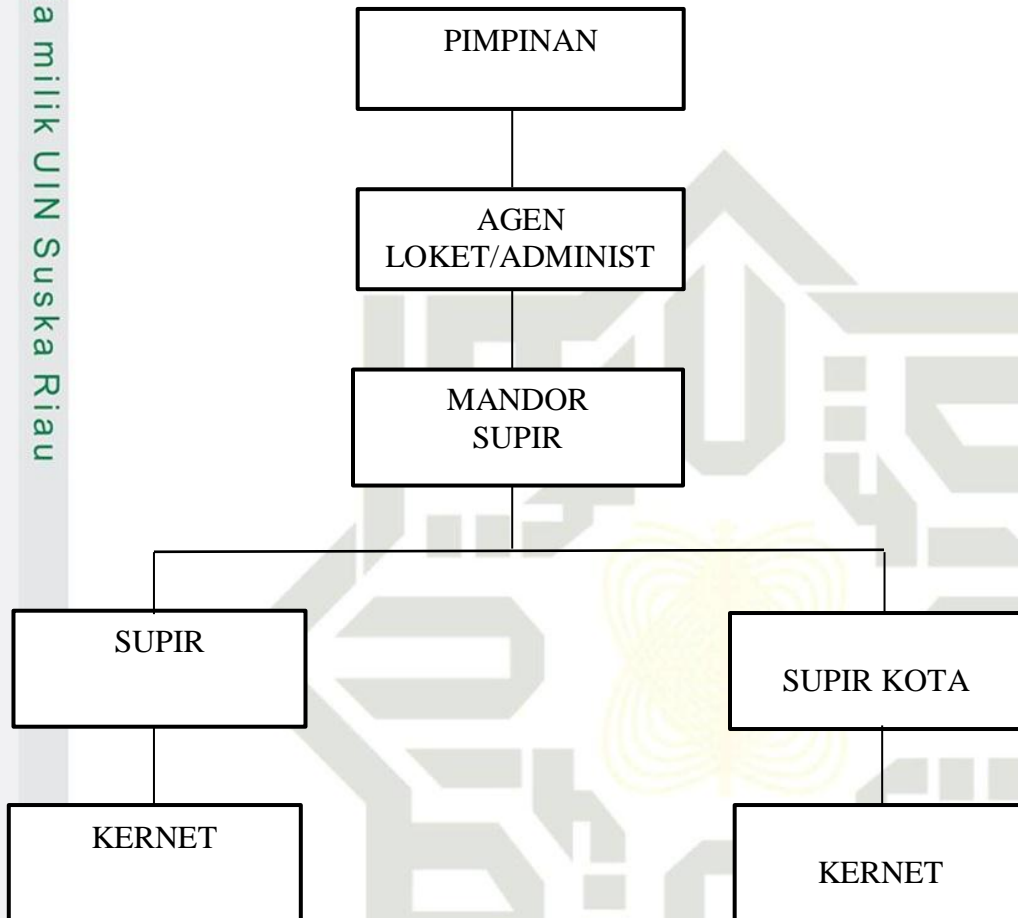
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan yang dijabatinya, sehingga akan terlihat jelas kedudukan dan tugas masing-masing orang dalam organisasi atau perusahaan.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa dalam suatu organisasi harus jelas tugas, wewenang, tanggung jawab dan sistem hubungan dengan bagian lainnya yang ada dalam perusahaan. Dengan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing, maka proses pelaksanaan tugas dan pekerjaan akan berjalan dengan lancar sehingga akan mempermudah pula pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Seperti halnya Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur juga mempunyai atau memiliki struktur organisasi seperti dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar II.1
Struktur Organisasi Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur



Sumber: PT. Kubu Lestari Makmur

Tugas dan Wewenang Jabatan

1. Direktris (pimpinan) dan wakil direktris (wakil pimpinan)

Pimpinan perusahaan adalah orang yang bertugas dan bertanggung jawab serta mempunyai wewenang sepenuhnya dalam;

- a. Memimpin perusahaan, bertanggung jawab atas kemajuan dan perkembangan perusahaan yang dipimpin.
- b. Merencanakan, mengorganisasikan dan mengawasi kinerja perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membuat peraturan dan ketentuan yang diperlukan untuk kelancaran jalannya perusahaan.
 - d. Mengambil tindakan yang diperlukan terhadap yang menghambat atau merugikan perusahaan.
 - e. Bekerjasama dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan angkutan umum.
 - f. Memperhatikan kesejahteraan sosial dan ekonomi kepada karyawan dan keluarganya.
2. Agen Locket/Administrasi:
 - a. Tempat pemesanan tiket harian.
 - b. Membuat laporan harian dan mencatat jumlah penumpang setiap hari.
 - c. Membuat surat jalan bus yang berangkat setiap hari sesuai jadwal keberangkatan.
 - d. Mengisi buku harian setiap hari mengenai jumlah penumpang yang berangkat setiap harinya.
 - e. Membuat laporan setiap bulan.
 - f. Melaporkan kepada direktur ataupun wakil direktur Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur apabila ada hal-hal penting dan masukan-masukan maupun kritikan.
 3. Mandor supir;
 - a. Merencanakan dan menyusun jadwal sopir.
 - b. Mengontrol setiap sopir yang melakukan operasi.
 - c. Mengontrol dan menganalisa susunan jadwal sopir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Mengawasi setiap tindakan dan perilaku sopir selama melakukan operasi.

4. Supir

- a. Memberikan pelayanan yang baik kepada pengirim dan penerima barang/paket dengan sopan dan ramah (tidak boleh kasar).
- b. Menerima barang dan mencatat/memasukkan ke buku ekspedisi sesuai dengan jumlah barang.
- c. Mengecek barang apakah sesuai dengan surat pengantar tersebut.
- d. Menjaga barang/paket agar tidak rusak atau hilang.
- e. Menjaga barang/paket agar tetap utuh atau tetap seperti semula.
- f. Memberitahu kepada pemilik atau penerima barang/paket atau mengantarkan barang tersebut ke alamat rumahnya.
- g. Bertanggung jawab apabila ada barang/paket yang hilang maupun yang rusak.
- h. Apabila ada pengambilan barang/paket dilarang memungut biaya secara paksa (sepantasnya).

5. Supir kota

- a. Menjemput dan Mengantarkan penumpang kealamatnya.
- b. Mengantarkan paket
- c. Mempersiapkan/menyusun barang penumpang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara *etimologi* memiliki arti dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani sedangkan pelayanan menurut *terminology* adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁰ Dalam kamus Bahasa Indonesia Pelayanan Melayani adalah menyuguhinya (orang) dengan makan, minum, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.²¹

Kualitas pelayanan atau *Service quality* adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, dan digunakan.²²

²⁰ Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Perkasa, 2007), h. 5

²¹ Frista Artmanda W. *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang: Lintas Media, 2006), h. 921

²² Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang: Cv, Ghyyas Putra, 2009). H .96

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Fitzsimmons dkk, sebagaimana yang dikutip oleh Salamatun Asakdiyah menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.²³

”Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima”.²⁴ Kemudian kualitas pelayanan menurut Irawan sebagaimana yang dikutip oleh Suci Utami Wikianingtyas Menyatakan bahwa:

1. Pelanggan yang puas akan siap membayar premium.
2. Perusahaan yang mempunyai banyak pelanggan yang puas, biaya pemasaran seperti iklan jauh lebih efisien dan efektif.
3. Pelanggan yang puas adalah penyebar promosi dari mulut ke mulut.
4. Perusahaan yang memiliki banyak pelanggan, umumnya lebih efisien.

²³ Salamatun Asakdiyah, Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Akuntansi-Manajemen STIE YKPN*. Yogyakarta Volume XVI Nomor 2, Agustus 2005, h. 130

²⁴ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak.²⁵

Pada saat timbul masalah yang tidak dapat dielakkan, hampir setiap konsumen biasanya kecewa. Kalau ternyata perusahaan tidak dapat mencegah dan menghindari masalah, konsumen tidak dapat mengatakan apa-apa karena memang masalah tersebut timbul bukan atas kehendak siapa-siapa tetapi dengan memberikan layanan konsumen dengan baik, dapat mengubah kekecewaan dan kekesalan konsumen itu menjadi rasa percaya dan setia terhadap pelayanan kita. Malah dapat menciptakan kesan yang baik dibandingkan jika tidak menghadapi masalah.

Setiap masalah konsumen adalah kesempatan bagi perusahaan untuk membuktikan komitmen pelayanannya. Untuk menunjukan komitmen pelayanannya, untuk menunjukan komitmen pelayanan kepada konsumen, tidak cukup hanya dengan memberikan pelayanan baik saja. konsumen harus mengakui kenyataan bahwa telah menerima pelayanan yang baik.²⁶

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, Rod Davey dan Antony dan Anthony Jacks dalam buku mereka *How to be at...Marketing: meningkatkan kinerja pemasaran*, memaparkan 7 dimensi penting dalam memberikan pelayanan pada pelanggan yang dikenal dengan *PERFECT*. Secara berurutan, *PERFECT* dapat dipahami sebagai berikut: *Polite*

²⁵ Suci Utami Wikianingtyas, Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta, *Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*. Volume 15 No.1, Maret-Agustus 2007, h. 50.

²⁶ Wira Sutedja. *panduan Layanan Konsumen*. (Jakarta:Grasindo,2006). h. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(kesopanan), yang perlu ditampilkan selama proses komunikasi dengan pelayanan.

Hal ini akan menjadi lebih baik bila disertai sentuhan pribadi yang menyenangkan. *Efficient* (efisien) berarti segalanya harus dilakukan dengan benar, singkat, namun tepat sasaran. *Respectful* (hormat) yang dimaknai dengan sikap hormat yang selalu harus ditunjukkan oleh seseorang *MR.Friendly* (ramah), yang perlu dilakukan dengan tepat dan tidak terlalu berlebihan. *Ethusiatic* (antusias) dapat dilakukan dengan memberikan perhatian yang cukup terhadap hal-hal yang dikatakan atau yang dibutuhkan pelanggan. *Cheerful* (menyenangkan) merupakan sikap yang harus dijaga pada setiap dan selama melakukan kunjungan kerja. *Taxtful* (bijaksana) berarti bahwa situasi atau karakteristik pelanggan yang berbeda-beda harus disikapi secara tepat.²⁷

2. Tujuan dan fungsi Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

²⁷ Triwibowo Soedjas, Bayu Aji Aritejo, *Merebut Dan Mempertahankan Pelanggan*, (Jakarta: Andi Offset, 2007), h.37

- d. Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e. Untuk mempertahankan konsumen.

Fungsi Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya mutu pelayanan tersebut dimata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif dan memberikan citra yang bagus apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

3. Harapan Pelanggan dan Potensi Pelayanan

Untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, upaya kita selaku petugas pelayanan dituntut untuk efisien dan efektif, menemukan pelanggan yang tepat, melayani dengan baik hingga mencapai pelanggan yang loyal. Siapa yang lebih mengenal, mengetahui dan siap melayani kebutuhan dan harapan pelanggan dengan efektif dan efisien dapat dipastikan sebagai pemenang persaingan. Setiap personil bertekad mengemban misi sesuai visi institusi dengan mengedepankan pelayanan yang berkualitas prima terhadap pelanggan. Hal ini tercermin dalam semangat kerja pegawai dan harapan internal harus didukung oleh institusi, diantaranya sebagai berikut:

1. Kebersamaan dan kerjasama dalam berkerja
2. Struktur, sistem, dan produsen kerja yang jelas dan efisien
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam peningkatan mutu kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Hubungan kerja yang sehat, aman dan kepuasan kerja.
5. Imbalan dan ganjaran/ penghargaan yang sesuai.²⁸

4. Indikator Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang terdapat sebagai berikut:

- a. *Tangible* (terwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan karyawannya.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

²⁸ Nina Rahmayanty, *Op.cit* h. 37-41.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan-santun (*courtesy*).

- e. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan . yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen.²⁹

5. Persepsi Terhadap Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.

Persoalan lebih kompleks dihadapi pada pemasaran jasa yang salah satu karakteristiknya adalah *Variability*, dimana kinerjanya dimana

²⁹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerjanya seringkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat/petunjuk intrinsik dan isyarat sebagai acuan/pedoman dalam mengevaluasi kualitas layanan. Isyarat intrinsik bersangkutan merupakan *Search quality* (atribut kualitas yang bisa dievaluasi sebelum pembelian dilakukan), sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi sebuah jasa.

Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika diproses menilai intrinsik membutuhkan waktu banyak waktu dan usaha. Sementara itu, partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan evaluasi kualitas jasa. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh konsumen yang berbeda.³⁰

B. Kenyamanan

1. Pengertian Kenyamanan

Kenyamanan atau nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Kenyamanan tidak dapat diwakili oleh satu angka tunggal. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk kedalam dirinya melalui keenam indera saraf dan dicerna otak untuk dinilai. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan, suara, cahaya, bau, suhu, dan lainnya,

³⁰ Fandy tjiptono, *Service Management Mengwujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2012).h. 157

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak.

Kenyamanan merupakan keadaan di mana seseorang individu Menurut Fandy Tjiptono, menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri.³¹

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran, dan kesejukan. Dalam menciptakan suatu kenyamanan bagi konsumen terdapat juga dimensi kenyamanan keputusan (*decision convenience*) yaitu persepsi konsumen terhadap waktu, biaya, dan usaha untuk membuat keputusan pembelian atau pemakaian jasa.

2. Indikator Kenyamanan

Adapun indikator dari kenyamanan adalah sebagai berikut :

1. Kenyamanan Akses

Kenyamanan akses merupakan persepsi konsumen terhadap biaya dan waktu untuk hal yang menyampaikan jasa. Termasuk kemudahan pelanggan untuk memesan atau meminta jasa atau layanan untuk menghubungi penyedia jasa, ataupun semacam pemesanan yang dapat mempengaruhi kebutuhan konsumen.

2. Kenyamanan Transaksi

Kenyamanan transaksi yaitu persepsi pelanggan terhadap waktu dan biaya untuk mengadakan sebuah transaksi. Pelayanan ini berfokus pada hak-hak yang didapatkan pelanggan. Kemudahan dalam

³¹ Fandy Tjiptono, *Op.Cit.* h. 59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebuah proses transaksi akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi konsumen.

3. Kenyamanan Manfaat

Kenyamanan manfaat merupakan persepsi pelanggan terhadap waktu, biaya, dan usaha untuk mengalami manfaat jasa. Secara tidak langsung pihak penyedia khususnya penyedia jasa harus memperhatikan manfaat yang akan diterima konsumennya karna apabila konsumen dapat dengan mudah merasakan manfaat atau hasil dari layanan jasa baik itu dalam segi waktu dan usaha, konsumen akan merasa dilayani dengan baik sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat.³²

4. Kenyamanan setelah Memperoleh Manfaat

Kenyamanan setelah memperoleh manfaat merupakan persepsi pelanggan terhadap waktu, biaya, dan usaha untuk memakai kembali jasa atau menggunakan jasa tersebut. Faktor ini berhubungan dengan hal-hal yang perlu dilakukan konsumen seperti menyampaikan keluhan dan sebagainya. Harapan konsumen untuk tetap dilayani konsumen dengan baik walaupun telah melewati masa pembelian atau transaksi, apabila penyedia jasa mampu menjaga hubungan dengan konsumen melalui pemberian kemudahan dan nyaman maka secara langsung tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa akan tinggi dan ini merupakan hal positif bagi perusahaan.

³²*Ibid.* h. 60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pembagian Kenyamanan

Menurut Satwiko, kenyamanan terbagi menjadi beberapa aspek yakni sebagai berikut:

- a. Kenyamanan fisik, berkenaan dengan apa yang dirasakan tubuh oleh individu itu sendiri. Kenyamanan fisik terbagi menjadi :
 - b. Kenyamanan termal, yaitu kondisi di mana manusia merasa nyaman terhadap temperatur dan iklim lingkungannya.
 - c. Kenyamanan audial, yaitu kondisi di mana manusia merasa nyaman terhadap suara yang ada disekitarnya.
 - d. Kenyamanan visual, yaitu kondisi di mana manusia merasa tidak terganggu dengan kondisi sekeliling yang diterima oleh indera penglihatannya. Pada umumnya terkait intensitas cahaya yang ada disekitarnya.³³
 - e. Kenyamanan lingkungan, berkenaan langsung dengan lingkungan, kondisi, dan pengaruh dari luar kepada manusia itu sendiri. Kenyamanan lingkungan memiliki beberapa aspek yakni sebagai berikut :
 - 1) Keamanan, merupakan masalah terpenting karena ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan berkaitan dengan kondisi seseorang yang merasa aman dari segala macam ancaman disekitarnya baik dari segi kejahatan (kriminal) ataupun hal lainnya.

³³*Ibid.* h 62.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kebersihan, merupakan suatu yang bersih selain menambah daya tarik konsumen juga menambah rasa nyaman karena bebas dari kotoran, dan bau tidak sedap yang ditimbulkannya.
- 3) Keindahan, merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk memperoleh kenyamanan karena mencakup masalah kepuasan batin dan panca indera. Untuk menilai keindahan cukup sulit karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda untuk menyatakan sesuatu itu adalah indah. Dalam hal kenyamanan, keindahan dapat diperoleh dari segi bentuk ataupun warna.
- f. Kenyamanan psikospiritual, yang berkenaan dengan kesadaran internal diri, yang meliputi konsep diri, harga diri, dan makna kehidupan.
- g. Kenyamanan sosiokultural, yang berkenaan dengan hubungan antar personal, keluarga, dan sosial atau masyarakat.³⁴

Ketepatan Waktu

1. Pengertian Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan perjanjian pada waktu tertentu antara pihak yang berbeda. Ketepatan waktu menjelaskan waktu dalam menerima, menyelesaikan, menyerahkan jasa layanan, dan kecepatan serta ketepatan merespons klaim. Kemudahan layanan terkait dengan kemudahan mencapai, mendapatkan mengoperasikan, memelihara, dan memperbaiki jasa layanan. Kenyamanan dan keamanan layanan harus

³⁴ *Ibid*, h. 63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan pada pelanggan saat menunggu, menikmati, dan memakai jasa layanan.³⁵

2. Indikator Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu memiliki beberapa indikator yakni sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu dalam keberangkatan
- b. Ketepatan waktu istirahat
- c. Ketepatan waktu lama menunggu
- d. Ketepatan waktu selama waktu tempuh perjalanan yang dilakukan
- e. Ketepatan waktu mulai sampai selesai perjalanan³⁶

3. Prinsip Waktu

David Maister (dalam Lovelock,1994) merumuskan tujuh prinsip mengenai waktu menunggu, yaitu:

- a. Waktu yang tak diisi (*Unoccupied time*) akan terasa lebih lama dari pada waktu yang terisi.
- b. Menunggu di saat sebelum proses terasa lebih lama daripada menunggu pada saat proses.
- c. Kegelisahan menyebabkan menunggu terasa lebih lama.
- d. Menunggu yang tak pasti terasa lebih lama daripada menunggu yang telah pasti.
- e. Menunggu tanpa kejelasan lebih lama daripada menunggu dengan kejelasan.

³⁵ *Ibid*, h. 96.

³⁶ Arif Rahman, *Op.cit.* h 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menunggu yang tidak adil lebih lama daripada menunggu yang wajar/adil.
- g. Semakin bernilai suatu jasa, maka semakin lama orang akan menunggu.
- h. Menunggu sendirian terasa lebih lama daripada menunggu bersama kelompok.

Implikasi dari prinsip diatas adalah bahwa perusahaan harus kreatif dan mencari berbagai terobosan agar pelanggan yang menunggu dilayani tetap merasa nyaman.³⁷

D. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah konsumen memenuhi kebutuhannya, hal ini merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, produk atas jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.³⁸

Sedangkan menurut Kotter dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Konsumen membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau

³⁷ Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), h.144.

³⁸ Valerie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner & Dwayne D. Gremler, *service Marketin*. America New York 10020: McGraw-Hill, 2006.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teman yang sudah membeli atau menggunakan produk yang sudah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Apabila perusahaan berekspektasi terlalu tinggi, maka konsumen akan kecewa. Dan sebaliknya apabila ekspektasi yang ditawarkan oleh perusahaan terlalu rendah, maka konsumen tidak akan tertarik dengan produk yang ditawarkan.³⁹

Pengalaman konsumen yang positif sebagai respon (reaksi efektif) sangat terkait dengan niat pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Konsumen yang percaya pada penyedia jasa atau terlibat dalam proses pembelian cenderung memiliki untuk berpartisipasi dalam rekomendasi dari mulut ke mulut sebagai bagian dari keinginan untuk meningkatkan komitmen dari mereka sendiri. Selain itu emotional base dari sebuah kepuasan dikonfirmasi oleh tanggapan konsumen berkisar 64%-77,3% berdasarkan respon emosional. Oleh karena itu, strategi bisnis yang sukses dipengaruhi oleh kemampuan menciptakan keterikatan (yang kuat) antara respon kognitif dan efektif (emosional) dalam layanan produk.⁴⁰

Mengapa perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggannya akan memperoleh beberapa manfaat pokok, yaitu:

1. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

³⁹ Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 139

⁴⁰ Ali Hasan, *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. (Yogyakarta: Cup Publishing, 2013), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
3. memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga orang makin banyak menggunakan perusahaan.
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.

Konsekuensi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Bagi pemerintah, konsep kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu.⁴¹ Dan perusahaan jasa yang bagus tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan mendorong kesetiaan pelanggan yang lebih kuat.⁴²

2. Indikator Kepuasan pelanggan

Menurut Philip Kotler ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

⁴¹ Fandy Tjiptono, *pemasaran Strategik*, (yogyakarta: Andi Offset, 2008, h. 37

⁴² *Op.cit*, h. 140

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kesetiaan

Kesetiaan seseorang terhadap suatu layanan adalah refleksi dari hasil pelayanan yang memuaskan. Ukuran kepuasan dapat diukur kesetiaannya untuk selalu menggunakan produk/jasa tersebut.

- b. Keluhan (Komplain)

Keluhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang pelanggan merasa tidak puas dengan keadaan yang diterima dari hasil sebuah produk atau jasa tertentu sehingga dapat menimbulkan larinya pelanggan ketempat lain apabila keluhan ini tidak ditangani dengan segera.

- c. Partisipasi

Pada dasarnya dapat diukur dari kesadarannya dalam memikul kewajiban menjalankan haknya sebagai pelanggan yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab.

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah *“doing best what matters most to customer”* (Melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan, yakni sebagai berikut: (1) sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, dan lain-lain; (2) *Ghost Shopping (mystery shopping)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang *‘Menyamar’* sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk; (3) *Lost customer analysis* serta; (4) survei kepuasan pelanggan.⁴³

Ada beberapa metode lain yang dapat dipergunakan perusahaan dalam mengukur atau memantau kepuasan pelanggannya. Kotler mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*costumer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat strategi-strategy, menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung atau dikirim langsung ke perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hotline*), dan lain-lain.⁴⁴

Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian, karena metode ini cenderung bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

2. Survey Kepuasan Pelanggan

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para

⁴³ Fandy tjiptono. *Op.cit.* h.318

⁴⁴ Muhammad Adam. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung:Alfabeta,2015), h.16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a. Directly Reported Satisfaction, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan yang menghasilkan skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.
 - b. Derived Dissatisfaction, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
 - c. Problem Analysis, yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.⁴⁵
 - d. Importance-performance Analysis, yaitu dalam teknik ini, responden diminta untuk merengking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.
3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan, selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

⁴⁵*Ibid.* h. 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti mengkonsumsi, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁴⁶

4. Pengaruh Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Menurut Ekonomi Islam

Kenyamanan dan ketepatan waktu berhubungan dengan kualitas pelayanan islami yang mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus berlandaskan lima karakteristik pelayanan dalam islam yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam pandangan islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standart syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atas jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut Yusuf Qardawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan:⁴⁷

⁴⁶ *Ibid*, h.19.

⁴⁷ Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta:Gip. 2010), h. 175 .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan rasa jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan sabda Nabi Muhammad SAW:

Artinya: *Bahwasanya Nabi SAW bersabda: Muslim yang satu dengan muslim yang lainnya adalah bersaudara, tidak halal bagi seorang muslim berjualan barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang tersebut terdapat aib/ cacat melainkan dia harus menjelaskannya". (HR.Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani)*

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang maupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan Amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.⁴⁸

c. Menepati Janji

Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun sesama pebisnis. Pelayanan akan dikatakan dapat menepati janji apabila perjanjian yang

⁴⁸*Ibid.* h. 176.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

telah diungkapkan dicapai secara akurat dan terpercaya. Ketepatan dan keakuratan ini yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan jasa tersebut.

Dalam konteks ini Allah juga akan menghendaki setiap umatny untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan seperti dalam Q.S. An-Nahl (16): 91 sebagai berikut:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu).
Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

d. Melayani dengan Ramah

Yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, Namun tetap penuh tanggun jawab.⁴⁹ Karena baik buruknya pelayanan dari pedagang yang diberikan akan menentukan kebersihan suatu perusahaan dagang. Dengan menunjukkan kesopanan dan kelemahan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan akan berdampak pada suatu perusahaan dagang itu sendiri, seperti dijelaskan dalam Q.S. Ali 'Imran (3): 159 yakni:

⁴⁹ Johan Arifin, *Etika bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 161

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٦﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

e. Sikap Pedagang saat Berhubungan dengan Pelanggan.

Pedagang adalah bagian yang tak terpisahkan dari keberhasilan suatu usaha seperti usaha perdagangan. Dalam hal ini pemilik kios/ lapak harus selektif dalam memahami kebutuhan para pelanggan. Kepuasan prima diberikan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Seorang pelanggan akan terpuaskan apabila apa yang diharapkan terpenuhi. Kepuasan pelanggan yang diterimanya dapat dilihat dari dimensi sikap petugas pelayanan, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan biaya.⁵⁰

⁵⁰ Agusnawar, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung: alfabeta,2009), h. 61.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sikap petugas pelayanan diartikan sebagai suatu sikap petugas pelayanan pada saat memberikan layanan kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari senang melayani (tercermin dari sapaan yang santun menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria, senyum menghias bibir, dan salam hangat), kepekaan (tercermin dari reaksinya merespons, mengakomodasi menyelesaikan keluhan permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan), kerelaan, keikhlasan, ketulusan melayani (tercermin dari kesediaannya mengorbankan kepentingan dengan mengedepankan memberi bantuan terbaik dari profesinya, baik pemikiran yang berlian maupun tenaga terampil dan waktunya yang sangat berharga).

Dimensi kualitas atau spesifikasi jasa setiap pelayanan memiliki berbagai aspek. Dimensi ini meliputi kesesuaian dengan spesifikasi atau ketentuan khas dari setiap jasa layanan dan kesesuaiannya dengan ukuran, model, gaya, dan desain, ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari setiap jasa layanan yang diterima, ketepatan kapasitas saat dioperasikan, dan ketepatan semua komponen saat dioperasikan, dan ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan.⁵¹

⁵¹ Armida Silvia Asriel, dkk. *Manajemen Kantor*, (Jakarta:Kencana,2016), h.95.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengolahan dan Analisis Data yang dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat dari Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah $Y = 2,742 + 0,315X_1 + 0,429X_2$ berarti Variabel X_1 Kenyamanan, terhadap Y Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan Variabel X_2 Ketepatan Waktu juga Memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen, jika variabel Kenyamanan dan ketepatan waktu semakin meningkat maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Secara simultan diketahui nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak H_a diterima. pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen sebesar 49,1% sedangkan sisanya sebesar 50,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.
2. Kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pada jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur yang dilihat dari sudut pandang ekonomi syariah belum sesuai, karena karyawan belum memenuhi janji, belum bekerja secara efektif, dan belum menerapkan sikap *ihsan* dalam bekerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil uraian kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian ini, maka penulis menyampaikan saran yang kiranya dapat dilakukan dan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan yaitu:

1. Sebaiknya perusahaan mengedepankan pelayanan yang baik bagi seluruh konsumen, sehingga kepuasan konsumen tetap mampu terjaga. Evaluasi terhadap kinerja karyawan perlu dilakukan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen hendaknya dilakukan secara berkala dengan menerapkan metode *survey* kepuasan pelanggan, sistem keluhan pelanggan, dan berbagai metode lain yang mendukung untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan khususnya supir bus Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur.
2. Ajaran Islam harus diterapkan dalam lingkungan kerja untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Karyawan hendaknya mengikuti ajaran yang telah diberikan oleh Rasulullah SAW tentang tata cara mengedepankan pelayanan yang baik bagi konsumen. Karyawan seharusnya memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen dengan cara bekerja secara efektif dan efisien serta mengutamakan sifat *ihsan* (bekerja dengan sebaik-baiknya) untuk mendapatkan ridha dari Allah SWT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta
- Agusnawar. 2009. *Psikologi pelayanan*. Bandung: Alfabeta
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisonggo Press
- Armanda, W, Frista. 2006. *Kamus besar lengkap bahasa indonesia*. Jombang: Lintas media
- Asakdiyah, Salamatun. 2005. Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Akuntansi-Manajemen STIE YKPN*. Yogyakarta: Volume XVI Nomor 2
- Harizon, Elvis. Kepala PT Kubu Lestari Makmur, *Wawancara*, Pada 30 desember 2018
- Hasan, Iqbal. 2009. *Pokok-pokok Materi Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: Cup Publishing
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2000, *Marketing Management*, Edition Milenium. Prentice Hall Inc. New Jersey
- Kotler & Kotler Philip. 2008. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pabu, Anwar. 2005, *Mangkunegar: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Pasitno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI.
- Nasution, M, N. 2010. *manajemen jasa terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Ridwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistik Untuk Penelitian Pendidikan, Social, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sahitri, Sakina. *Wawancara*, Pekanbaru: 30 Desember 2018
- Sylvia, Asriel, Armida, dkk. 2016. *Manajemen kantor*. Jakarta: Kencana
- Sisambela. 2007. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Perkasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Soegjas, Triwibowo, Bayu Aji Arittejo. 2007. *Merebut dan Mempertahankan pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metode Penelitian Ekonomi*. Jakarta: CAPS
- Suranto. 2009. *Manajemen Mutu dalam pendidikan*. Semarang: Cv Ghyyas Putra
- Tyiptono, fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tyiptono, fandy. 2008. *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami, Wikianingtyas, Suci. 2007. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta, *Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*: Volume 15 No.1,
- Qardawi, Yusuf, 2010. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP
- Zainal, Rivai. Veithzal, dkk. 2017. *Islamic marketing Management*, Jakarta: Bumi Aksara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI PT KUBU LESTARI MAKMUR DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Kepada Responden yang terhormat

Saya Fadilah, Mahasiswi UIN Suska Riau, Jurusan Ekonomi Syariah bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian mata kuliah Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi PT Kubu Lestari Makmur Ditinjau Dari Ekonomi Syariah”**

Demi tujuan tersebut, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dipilih sebagai responden untuk meluangkan waktu mengisi jawaban pada kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya guna membantu terlaksananya penelitian ini. Sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih atas partisipasinya.

Data Responden (Petunjuk : Berikan tanda (✓) pada jawaban yang anda pilih)

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki – laki
 - ☐ Perempuan

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk Pengisian Daftar Pertanyaan

1. Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan sikap saudara dan kondisi yang sebenarnya.
2. Saudara dapat memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban SS, S, N, TS, dan STS pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan	:	Skor
a. SS	: Sangat Setuju	: 5
b. S	: Setuju	: 4
c. N	: Netral	: 3
d. TS	: Tidak Setuju	: 2
e. STS	: Sangat Tidak Setuju	: 1

Daftar Pertanyaan

1. Pertanyaan mengenai variabel (X_1) Kenyamanan:

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
	Saya merasa aman dalam menggunakan jasa bus PT Kubu Lestari Makmur					
	Fasilitas yang diberikan di dalam bus PT Kubu Lestari Makmur ini bagus					
	Para Karyawan PT Kubu Lestari Makmur Ramah kepada Para Penumpang					
4.	Bus PT Kubu Lestari Makmur Rapi dan Bersih					
5.	Bus PT Kubu Lestari Makmur di isi sesuai Kapasitas yang ditentukan					

2. Pertanyaan mengenai variabel (X_2) Ketepatan Waktu:

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
	Bus PT Kubu Lestari Makmur berangkat sesuai waktu yang sudah dijadwalkan					
	Bus PT Kubu Lestari Makmur berhenti ketika waktu makan siang					
3.	Saya Tidak Menunggu Bus PT Kubu Lestari Terlalu Lama					
4.	Bus PT Kubu Lestari Sampai Tujuan Tepat Waktu					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecepatan Bus PT Kubu Lestari Makmur Tidak Melebihi Aturan					
--	--	--	--	--	--

3. Pertanyaan mengenai variabel (Y) Kepuasan Konsumen:

	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya Selalu Memakai Jasa bus PT Kubu Lestari Makmur Selama ada Perjalanan jauh					
2.	Bus PT Kubu Lestari Makmur Menerima Keluhan dari para Penumpang					
3.	Adanya Jaminan Keselamatan yang di berikan PT Kubu Lestari Makmur selama Perjalanan					

Sampel	Kenyamanan					TOTAL	Ketepatan Waktu					TOTAL	Kepuasan Konsumen			TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y.1	Y.2	Y.3	
R1	4	4	4	3	4	21	3	4	4	5	4	20	4	4	3	11
R2	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15
R3	4	4	4	3	2	18	4	5	5	3	2	19	2	2	3	7
R4	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15
R5	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	3	21	4	3	3	10
R6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	2	2	3	7
R7	2	2	2	2	4	14	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12
R8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	2	7
R9	2	1	1	1	1	7	2	1	1	2	1	7	2	3	2	7
R10	4	4	4	4	3	19	3	5	3	4	5	20	4	4	4	12
R11	4	3	4	3	4	17	4	5	4	4	5	22	4	3	4	11
R12	1	2	1	2	1	7	3	3	2	3	2	13	3	2	1	6
R13	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24	4	4	4	12
R14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	3	2	2	7
R15	2	4	3	4	3	15	2	3	4	2	4	15	4	3	4	11
R16	2	1	3	2	3	9	2	3	1	2	2	10	2	3	2	7
R17	1	1	1	1	2	7	3	3	1	2	1	10	2	2	3	7
R18	1	1	1	1	3	7	1	3	1	1	1	7	1	1	2	4
R19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12
R20	2	1	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	3	3	2	8
R21	1	1	1	1	2	7	3	3	1	2	2	11	2	2	2	6
R22	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	1	8	1	2	2	5
R23	4	5	5	5	5	23	4	5	5	4	2	20	2	1	1	4
R24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
R25	4	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	3	11
R26	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15

R27	3	4	3	19	4	5	4	5	5	23	3	4	4	11
R28	5	5	5	24	4	5	5	4	4	22	5	4	4	13
R29	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	4	4	12
R30	5	4	5	23	5	5	4	5	2	21	1	3	3	7
R31	2	4	4	17	3	2	4	3	5	17	5	4	4	13
R32	2	2	2	10	2	3	1	2	3	11	3	2	2	7
R33	2	2	1	7	2	2	1	1	2	8	2	1	1	4
R34	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	2	3	7
R35	5	4	5	23	5	5	4	5	3	22	3	3	3	9
R36	4	5	4	21	5	4	5	5	3	22	3	1	3	7
R37	2	1	1	7	1	2	2	1	3	9	1	2	3	6
R38	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	3	3	9
R39	2	3	4	16	4	3	2	4	1	14	2	2	2	6
R40	3	4	5	17	2	3	3	3	2	13	2	2	2	6
R41	1	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	4
R42	3	3	3	13	2	2	1	1	1	7	1	1	2	4
R43	4	4	5	21	5	5	4	4	5	23	4	4	4	12
R44	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
R45	4	4	3	17	3	4	4	4	4	19	3	4	3	10
R46	5	3	5	21	4	4	5	5	5	23	5	5	3	13
R47	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
R48	3	4	4	20	5	3	5	4	4	21	4	3	4	11
R49	4	4	4	22	5	4	3	4	4	20	4	5	5	14
R50	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
R51	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	5	4	3	12
R52	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12
R53	5	4	3	19	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15
R54	5	5	5	24	4	5	5	4	4	22	5	4	5	14

R55	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15
R56	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	14
R57	2	4	4	17	3	2	4	3	4	16	4	4	4	12
R58	2	2	2	10	2	3	1	2	2	10	2	2	2	6
R59	2	2	1	7	2	2	1	1	1	7	1	1	2	4
R60	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	2	8
R61	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	5	4	5	14
R62	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13
R63	2	1	1	7	1	2	2	1	3	9	2	1	1	4
R64	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13
R65	5	5	5	24	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15
R66	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	4	5	13
R67	2	2	2	10	2	3	1	2	3	11	2	1	1	4
R68	2	2	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
R69	2	1	1	7	1	2	2	1	2	8	3	3	2	8
R70	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12
R71	3	4	3	19	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12
R72	5	5	5	24	4	5	5	4	4	22	4	4	5	13
R73	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	5	4	5	14
R74	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15
R75	2	4	4	17	3	2	4	3	4	16	4	4	4	12
R76	4	3	3	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12
R77	3	2	2	12	1	3	2	3	2	11	2	2	2	6
R78	3	1	2	11	2	2	1	2	1	8	1	1	1	3
R79	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
R80	2	1	2	8	2	1	2	2	1	8	2	2	3	7
R81	4	4	5	23	3	4	4	4	4	19	5	4	5	14
R82	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14

R83	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
R84	3	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11
R85	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24	4	3	4	11
R86	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	4	11
R87	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
R88	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	4	4	4	12
R89	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15
R90	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	3	11
R91	2	3	2	13	2	3	3	3	2	13	5	5	5	15
R92	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	1	2	4
R93	2	1	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	5
R94	1	1	2	9	3	2	2	2	2	11	4	4	4	12
R95	4	3	4	20	4	4	4	5	5	22	3	2	2	7
R96	5	5	5	24	3	4	5	4	5	21	3	4	4	11
R97	2	2	1	11	1	1	2	2	3	9	5	5	5	15
R98	4	4	3	21	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11
R99	1	1	2	6	1	2	2	1	2	8	4	4	3	11
R100	3	4	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12

LAMPIRAN

A. Deskripsi Variabel

1. Analisis Deskripsi Variabel kenyamanan

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	11.0	11.0	11.0
	TS	15	15.0	15.0	26.0
	N	13	13.0	13.0	39.0
	S	43	43.0	43.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	15	15.0	15.0	24.0
	N	21	21.0	21.0	45.0
	S	23	23.0	23.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	24	24.0	24.0	32.0
	N	15	15.0	15.0	47.0
	S	30	30.0	30.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	15	15.0	15.0	15.0
	TS	14	14.0	14.0	29.0
	N	15	15.0	15.0	44.0
	S	39	39.0	39.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	11.0	11.0	11.0
	TS	17	17.0	17.0	28.0
	N	15	15.0	15.0	43.0
	S	26	26.0	26.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Analisis Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	18	18.0	18.0	27.0
	N	22	22.0	22.0	49.0
	S	28	28.0	28.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	15	15.0	15.0	21.0
	N	21	21.0	21.0	42.0
	S	24	24.0	24.0	66.0
	SS	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	13.0	13.0	13.0
2	15	15.0	15.0	28.0
3	12	12.0	12.0	40.0
4	40	40.0	40.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	9.0	9.0	9.0
2	17	17.0	17.0	26.0
3	16	16.0	16.0	42.0
4	31	31.0	31.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	9.0	9.0	9.0
2	22	22.0	22.0	31.0
3	12	12.0	12.0	43.0
4	34	34.0	34.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	8.0	8.0	8.0
2	18	18.0	18.0	26.0
3	16	16.0	16.0	42.0
4	32	32.0	32.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	11.0	11.0	11.0
2	18	18.0	18.0	29.0
3	16	16.0	16.0	45.0
4	38	38.0	38.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	8.0	8.0	8.0
2	19	19.0	19.0	27.0
3	22	22.0	22.0	49.0
4	31	31.0	31.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B Uji Kualitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

a. Kenyamanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kenyamanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.805**	.740**	.845**	.733**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.805**	1	.874**	.778**	.760**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.740**	.874**	1	.803**	.805**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.845**	.778**	.803**	1	.828**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.733**	.760**	.805**	.828**	1	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kenyamanan	Pearson Correlation	.899**	.921**	.923**	.930**	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Ketepatan Waktu

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Ketepatan Waktu
X2.1	Pearson Correlation	1	.818**	.774**	.894**	.640**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.818**	1	.741**	.831**	.678**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.774**	.741**	1	.830**	.750**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.894**	.831**	.830**	1	.734**	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.640**	.678**	.750**	.734**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Ketepatan Waktu	Pearson Correlation	.913**	.900**	.908**	.950**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kepuasan Konsumen

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Kepuasan Konsumen
Y.1	Pearson Correlation	1	.878**	.807**	.946**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.878**	1	.851**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.807**	.851**	1	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.946**	.961**	.934**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Uji Reliabilitas

a. Kenyamanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.968	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kenyamanan
X1.1	1.000	.805	.740	.845	.733	.899
X1.2	.805	1.000	.874	.778	.760	.921
X1.3	.740	.874	1.000	.803	.805	.923
X1.4	.845	.778	.803	1.000	.828	.930
X1.5	.733	.760	.805	.828	1.000	.904
Kenyamanan	.899	.921	.923	.930	.904	1.000

b. Ketepatan Waktu

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.826	.963	6

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Ketepatan Waktu
X2.1	1.000	.818	.774	.894	.640	.913
X2.2	.818	1.000	.741	.831	.678	.900
X2.3	.774	.741	1.000	.830	.750	.908
X2.4	.894	.831	.830	1.000	.734	.950
X2.5	.640	.678	.750	.734	1.000	.844
Ketepatan Waktu	.913	.900	.908	.950	.844	1.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

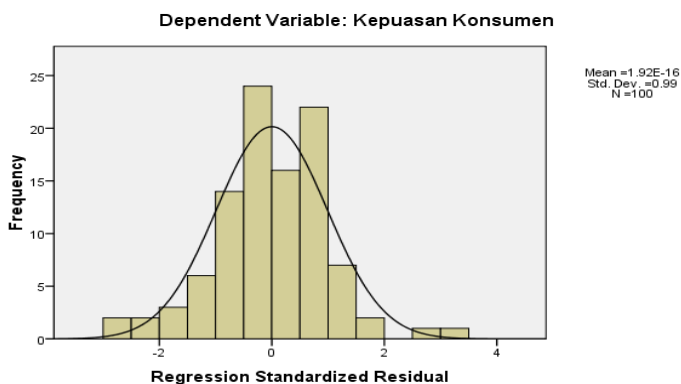
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.876	.972	4

Inter-Item Correlation Matrix

	Y.1	Y.2	Y.3	Kepuasan Konsumen
Y.1	1.000	.878	.807	.946
Y.2	.878	1.000	.851	.961
Y.3	.807	.851	1.000	.934
Kepuasan Konsumen	.946	.961	.934	1.000

C. Uji Normalitas Data

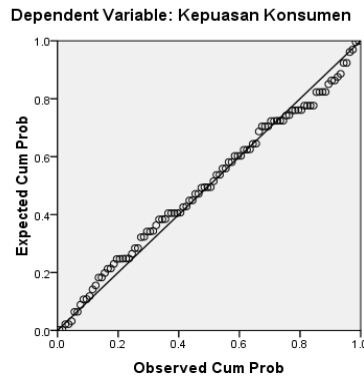
Histogram



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



E. Uji Asumsi Klasik

1. uji Multikolinieritas

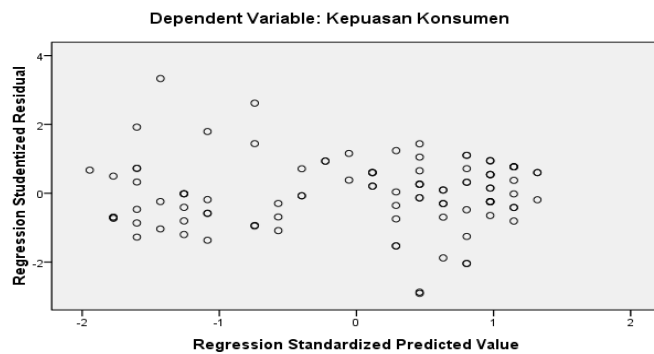
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.742	.811		3.380	.001		
Kenyamanan (X1)	.315	.125	.001	2.176	.037	.118	8.467
Ketepatan Waktu (X2)	.429	.129	.700	3.324	.001	.118	8.467

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

2. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



3. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.701 ^a	.491	.481	2.569	1.962

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kenyamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

F. Analisis Data Penelitian

1. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tol	VIF
1 (Constant)	2.742	.811		3.380	.001		
Kenyamanan (X1)	.315	.125	.001	2.176	.037	.118	8.467
Ketepatan Waktu (X2)	.429	.129	.700	3.324	.001	.118	8.467

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tol	VIF
1 (Constant)	2.742	.811		3.380	.001		
Kenyamanan (X1)	.315	.125	.001	2.176	.037	.118	8.467
Ketepatan Waktu (X2)	.429	.129	.700	3.324	.001	.118	8.467

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	618.497	2	309.249	46.851	.000 ^a
Residual	640.263	97	6.601		
Total	1258.760	99			

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kenyamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.701 ^a	.491	.481	2.569	1.962

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kenyamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

DOKUMENTASI

© Hak c



if Kasim Riau

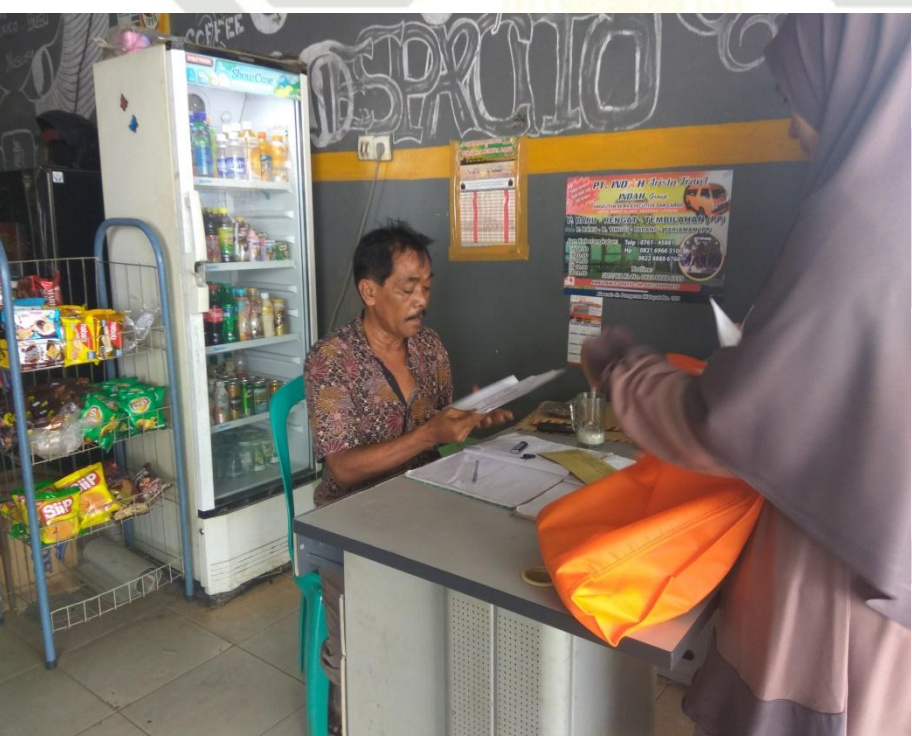
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

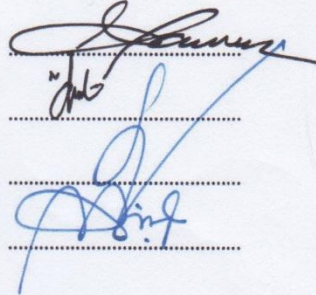
Skripsi dengan judul PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI PT. KUBU
LESTARI MAKMUR DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH yang ditulis oleh :

Nama : Fadilah
NIM : 11525204209
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 Januari 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Bambang Hermanto, MA
Sekretaris
Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy
Penguji I
Syamsurizal, SE., M.Sc.Ak, CA
Penguji II
Nurnasrina, SE, M. Si



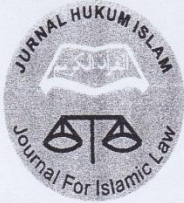
Kasubbag Akademik
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag.
NIP. 19750801 200701 1 023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **FADILAH**
 NIM : **11525204209**
 Jurusan : **EKONOMI SYARI'AH**
 Judul : **PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI PT. KUBU LESTARI MAKMUR DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH**

Pembimbing : **Dr. Jenita, SE,MM**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 07 Januari 2020

An. Pimpinan Redaksi



M. Alpi Svahrin, SH., MH., CPL
NIP. 198804302019031010



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/5416/2019

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
menerangkan bahwa :

Nama : FADILAH
N I M : 11525204209
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

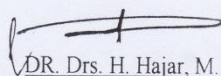
Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : 30 APRIL 2019

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 19 Juni 2019
Dekan,


DR. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP 195807121986031005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrandt No. 100 KM. 10 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box 1004 Telp. 0761-5611640
Fax. 0761-5612052 Web: http://fasih.uin-suska.ac.id, E-mail : fsihuinriau@gmail.com

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/3224/2019
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 02 April 2019

Kepada
Yth. Dr. Jenita, SE., MM.
Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :

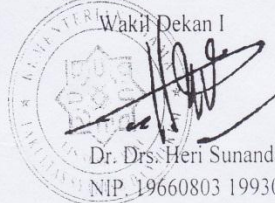
Nama : FADILAH
NIM : 11525204209
Jurusan : Ekonomi Syariah S1

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagai bahannya kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul : "Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Kubu Lestari Makmur Ditinjau Dari Ekonomi Syariah"

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Heri Sunandar, Mcl
NIP. 19660803 199303 1 004

Tembusan:
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/6884/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 22 Agustus 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : FADILAH
NIM : 11525204209
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : PT. Kubu Lestari Makmur Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.
Kubu Lestari Makmur Ditinjau Dari Ekonomi Syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM**

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

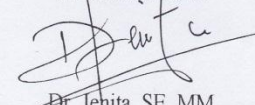
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. NAMA | : Fadilah |
| 2. NOMOR MAHASISWA | : 11525204209 |
| 3. JUDUL USUL PENELITIAN | : Pengaruh kenyamanan dan ketetapan waktu terhadap kepuasan konsumen pada pt. Kubu lestari makmur ditinjau dari ekonomi islam |
| 4. Hari/Tgl. Diseminarkan | : Jum'at / 29 Maret 2019 |
| 5. Hasil Seminar dirumuskan adalah | : |
| a. Judul | : Disetujui / Ditolak / Disempurnakan |
| b. Latar Belakang Masalah | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| c. Permasalahan | : Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas |
| d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | : Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan |
| e. Kerangka Teoritis (jika ada) | : Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan |
| f. Rumusan Hipotesis (jika ada) | : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam |
| g. Metode Penelitian | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| h. Daftar Pustaka | : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti |

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER


Dr. Jehita, SE, MM

Catatan :

Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan WD I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul **Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada PT Kubu Lestari Makmur Ditinjau Dari Ekonomi
Syariah.**

ditulis oleh saudara :

Nama : Fadilah
NIM : 11525204209
Program Studi : Ekonomi Syariah

Diseminarkan pada :

Hari / Tanggal : Jum'at, 29 Maret 2019
Narasumber : Dr. Jenita, SE,MM

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Asfendi, S. Ag., M.Si
NIP. 19610918 198803 1 002

Pekanbaru, 01 April 2019
Narasumber

Dr. Jenita, SE,MM
NIP. 19650126 201411 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT.KUBU LESTARI MAKMUR

Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang No.Hp 0852-7866-6000

Pekanbaru

Nomor :
Lamp :
Hal : Balasan Izin Melakukan Riset
Kepada yth
Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum
UIN Suska Riau
Di_
Pekanbaru

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat saudara dengan nomor Un.04/F.1/PP.00.9/6884/2019 perihal izin melakukan pra riset, maka dengan surat ini kami menyatakan bersedia untuk memberi izin melakukan riset di PT.Kubu Lestari Makmur. Adapun nama bersangkutan sebagai berikut:

Nama : Fadilah
Tempat/Tanggal Lahir : Dumai, 05 Desember 1997
NIM : 11525204209
Semester/Tahun : XII / 2019
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum

Demikian surat balasan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan trimakasih.

Pekanbaru, 10 Oktober 2019

Kepala Pimpinan

PT. KUBU LESTARI MAKMUR

Elvis Harizan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT.KUBU LESTARI MAKMUR

Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang No.Hp 0852-7866-6000

Pekanbaru

Surat Keterangan Riset

Yang bertandatangan di bawah ini kepala pimpinan PT.Kubu Lestari Makmur Pekanbaru,
Menerangkan bahwa:


Nama	: Fadilah
Tempat/Tanggal Lahir	: Dumai, 05 Desember 1997
NIM	: 11525204209
Semester/Tahun	: XII / 2019
Jurusan	: Ekonomi Syariah
Fakultas	: Syariah dan Hukum

Telah selesai melakukan penelitian riset di PT. Kubu Lestari Makmur Pekanbaru pada 22 Agustus Sampai Dengan 22 November 2019 dengan judul : **Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Kubu Lestari Makmur Ditinjau Dari Ekonomi Syariah.**

Demikian Surat Keterangan Riset ini di buat, Untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Pekanbaru, 10 Oktober 2019

Kepala Pimpinan



PT. KUBU LESTARI MAKMUR

Elvis Harizan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/25439
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/6884/2019 Tanggal 22 Agustus 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

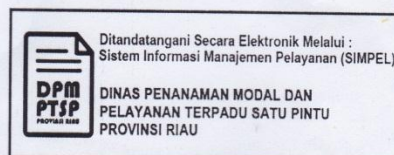
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | FADILAH |
| 2. NIM / KTP | : | 11525204209 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | KAMPAR |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KENYAMANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. KUBU LESTARI MAKMUR DITINJAU DARI EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. KUBU LESTARI MAKMUR PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 Agustus 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Kubu Lestari Makmur Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



BIOGRAFI PENULIS

FADILAH lahir di Dumai, pada tanggal 05 Desember 1997. Penulis merupakan anak ke 1 dari 5 bersaudara. Putri dari Ayahanda **Awaluddin** dan Ibunda **Sunarmi** (Almh) Pendidikan formal yang Penulis tempuh SD Negeri 002 Teluk Nilap pada tahun 2003 dan tamat pada 2009, lalu melanjutkan pendidikan ke MTS Al-Jamia'tul Wasliyah Sei Majo dan tamat pada tahun 2012, lalu melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Kubu Babussalam dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 Penulis melanjutkan pendidikan Ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mengambil program studi Ekonomi Islam melalui jalur Ujian Mandiri.

Pada bulan Juli sampai Agustus 2017 Penulis melakukan magang disebuah bank yakni Bank Perkreditan Rakyat Di Kantor Cabang Kubu Babussalam dan melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Labuhan Papan Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan pada bulan Juli sampai Agustus 2018.

Penulis melaksanakan tugas akhir dengan mengadakan penelitian di PT. Kubu Lestari Makmur Pekanbaru dan dinyatakan lulus dengan IPK 3,16 pada tanggal 20 Mei 2019 dalam sidang munaqasyah dengan judul skripsi “**Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Transportasi PT. Kubu Lestari Makmur Ditinjau Dari Ekonomi Syariah**”. Penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Gelar Sarjana Ekonomi Syariah.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.